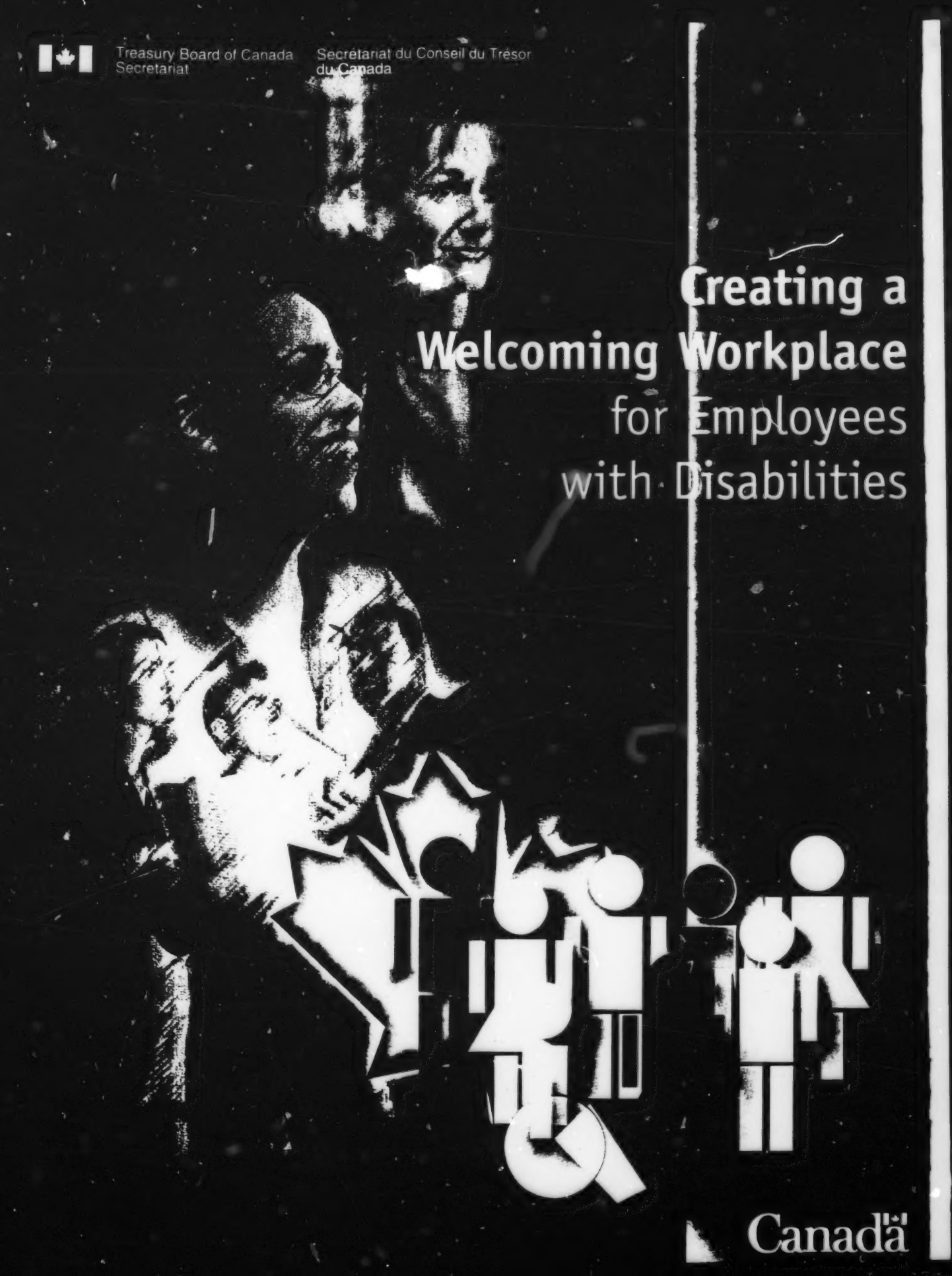
Treasury Board of Canada Secretariat
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada



Creating a Welcoming Workplace for Employees with Disabilities

Canada

Acknowledgements

Special thanks to the members of the TBS Consultation Committee on Employment Equity for Persons with Disabilities, who were instrumental in the development of this guide.

In addition, thanks to the members of the Office for Disability Issues, Human Resources Development Canada, for their thoughtful review and advice during the consultation stage.

The research component of this publication has been partially funded by the Treasury Board Employment Equity Positive Measures Program (EEPMP) Intervention Fund.

Also available in alternative formats

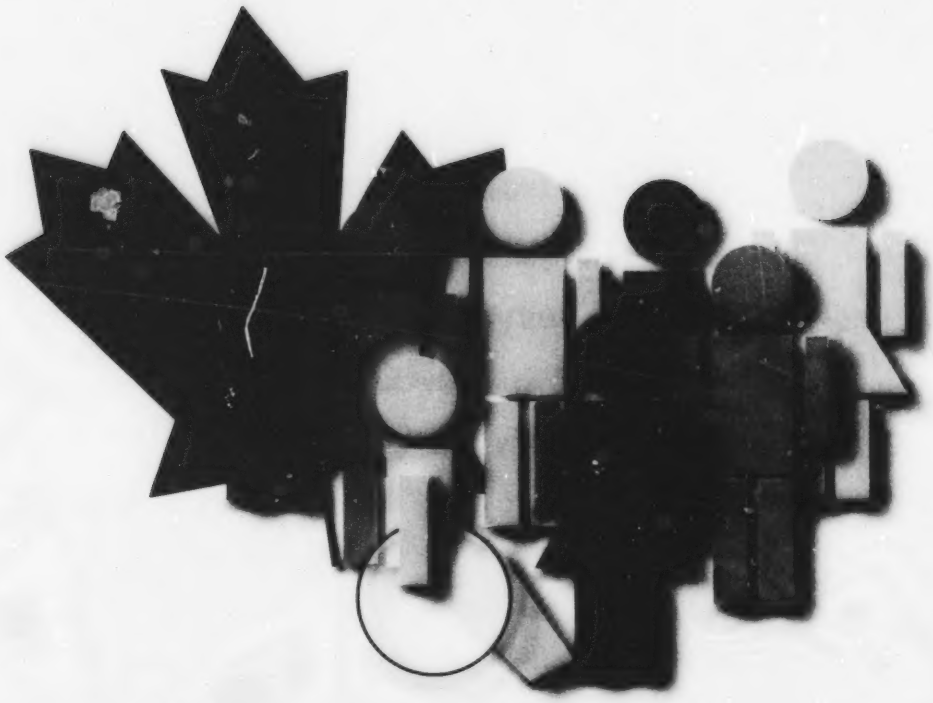
Published by
The Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
as represented by the President of the Treasury Board, 2000

Catalogue No. BT49-19/2000
ISBN 0-662-64672-X

This document is also available on the Internet at the following address:
http://www.tbs-sct.gc.ca/

102-03347/



Creating a Welcoming Workplace for Employees with Disabilities

Table of Contents

1. Introduction 1

2. Definition of Persons with Disabilities 1

3. Greeting Employees with Disabilities 2

4. Consulting Employees with Disabilities 2

5. Communicating with Employees with Disabilities 2

6. Networking with Employees with Disabilities 3

7. Suggestions for Inclusion in the Workplace 4

(a) An Employee Who Is Blind or Has a Visual Impairment 4

(b) An Employee Who Is Deaf or Hard of Hearing 5

(c) An Employee with a Physical Disability 5

(d) An Employee with a Developmental or Psychiatric Disability 6

(e) An Employee with a Hidden Disability 6

8. Additional Assistance 7

Annex – Acceptable Words To Use When Referring to Someone with a Disability 8

Creating a Welcoming Workplace for Employees with Disabilities

1. Introduction

It is no longer enough to do the right thing, but we must also ensure that we are doing things right. It is no longer sufficient to be a place where people work – the workplace itself must be built around the people and give them the support they need.

Mel Cappe, Clerk of the Privy Council
From "Becoming an Exceptional Workplace of Choice"
November 1999

A workplace built around people is one that includes persons with disabilities. This guide recommends some ways to include persons with disabilities in the work environment, to make them feel welcomed as contributing members of the team. This text may be only a starting point for finding new ways of doing this.

In working with persons with disabilities, remember that people may have similar disabilities, but each person is an individual and must be treated as such. Listening actively, communicating clearly and respecting the person are key elements in making a welcoming workplace for people with disabilities.

2. Definition of Persons with Disabilities

The *Employment Equity Act* defines persons with disabilities as individuals who have a long-term or recurring physical, mental, sensory, psychiatric or learning impairment, and who

(a) consider themselves to be disadvantaged in employment by reason of that impairment, or

(b) believe that an employer or potential employer is likely to consider them to be disadvantaged in employment by reason of that impairment.

The Act includes persons whose functional limitations owing to their impairment have been accommodated in their current job or workplace.

3. Greeting Employees with Disabilities

A proper greeting makes the other person feel welcome, demonstrates professionalism and fosters courtesy.

- Greet the other person with respect.
- Address the individual by his or her first name if that is your practice with others.
- Extend your hand if a handshake is customary for you. Many persons with disabilities also customarily shake hands. If someone cannot reciprocate the greeting, touching the hand or shoulder of a person with a disability may be acceptable. (Do not pat anyone on the head.)

4. Consulting Employees with Disabilities

Consult employees with disabilities to learn what is required for them to know that they are included. The Policy on the Provision of Accommodation for Employees with Disabilities requires consultation with employees with disabilities in order to determine their needs and to meet them.

- Each person has individual needs that may vary over time. Follow up to ensure continued inclusion and participation in the workplace.

5. Communicating with Employees with Disabilities

The federal public service workplace thrives on communication – presenting, explaining, listening, brainstorming and discussing. Employees with disabilities engage in these activities as an integral part of their daily work. Show courtesy and respect in the following ways:

- Focus on abilities and adapt your communication skills to the individual's needs.
- Ask what assistance, if any, they would like; then offer it. Respect the individual's choice to be independent.
- Give employees with a disability time to do or say things at their pace.
- An expression like "see you later" is acceptable to someone who is blind, and "did you hear about that?" will not bother someone who is deaf.
- Speak directly to the person, even if an attendant is present.
- Ask someone with a severe speech impediment to repeat or spell out key words if you do not understand what is said.

6. Networking with Employees with Disabilities

Establishing networks enhances one's work life. Remember to include persons with disabilities in networking opportunities and in activities and discussions outside the office. For example:

- Ask the employee with a disability what is required to facilitate inclusion and ensure participation.
- Offer to accompany a colleague with a disability to a meeting or event.

- Invite an employee with a disability for coffee or lunch, and ensure that facilities are completely accessible.

7. Suggestions for Inclusion in the Workplace

All employees should be able to participate and contribute to the progress of the work team. Environmental settings and accessibility are important. Dark or noisy places make it difficult for people with visual, speech, or hearing disabilities to participate in a conversation. Adapt settings and methods of delivering information to the needs of all.

The following are some ways you can meet the needs of employees with specific disabilities.

(a) An Employee Who Is Blind or Has a Visual Impairment

- Identify yourself and anyone else with you.
- If you have met before, state the context of the previous meeting to jog the person's memory.
- If you are speaking in a group, name the person to whom you are speaking.
- Speak in a normal tone of voice.
- Indicate if you are moving from one place to another or if the conversation has ended.
- Clear paths of obstacles.
- Describe the surroundings to advise the person of their environment. For example, say "There is a chair one meter to your right," or "Step down," or "The door is to your right," or "There are some obstacles in front of you on the left."
- If offering to act as a guide, ask the person to take your arm just above the elbow and walk about a half a step ahead of the person. Then listen or ask for instructions.

- If appropriate, offer to read written information.
- Guide dogs are working dogs: speaking to them or petting them is distracting.
- Plan ahead to allow adequate time to prepare printed material in alternate formats (e.g., Braille, large print, audiocassette or diskette).

(b) An Employee Who Is Deaf or Hard of Hearing

- If securing the services of a sign language interpreter, specify the official language (English or French) required. Ensure that bilingual requirements are met where necessary.
- Speak clearly and at a pace that allows the sign language interpreter to interpret for the person who is deaf and to allow him or her to respond through the interpreter.
- Write notes or use gestures for one-on-one discussions.
- Face the person to facilitate lip-reading. Keep hands and other objects away from your lips when speaking.
- Speak clearly, slowly and directly to the person, not to the interpreter.
- Reduce or eliminate disruptive background noises (e.g., tapping pens or shuffling paper), since amplification devices are very sensitive to ambient noise. Converse in a quiet environment, or move to one, in order to facilitate communication.

(c) An Employee with a Physical Disability

- Rearrange furniture or objects in a room to accommodate wheelchairs, scooters or other mobility aids.
- Avoid leaning on someone's mobility aid.
- Be aware of what is accessible and not accessible to people who use mobility aides.

- Push someone in a manual wheelchair only when asked.
- Give directions that include distance and physical obstacles. (For example, you might give a location as 20 meters away, or mention that there are stairs or a curb or a steep hill).

(d) An Employee with a Developmental or Psychiatric Disability

- Get to know the person so that you can include them socially or organizationally.
- When needed, offer assistance and provide guidance.
- Repeat information when necessary.
- Speak directly to the person and listen actively.

(e) An Employee with a Hidden Disability

Some disabilities can be hidden to others. For example, a person with environmental sensitivities might react to perfume or cleaning products. Someone else, such as a person with diabetes, might have specific dietary requirements. Others might have strong allergic reactions to foods like shellfish or nuts. Others may have been diagnosed with Attention Deficit Disorder (ADD). When an employee has identified a need, ask the individual how one can adapt the environment or the communication approach to ensure inclusion.

8. Additional Assistance

The World Wide Web page of the Federal Public Service Job Accommodation Network for Employees with Disabilities (FPS-JAN) provides direct links to various policies and publications on the accommodation of employees with disabilities in the workplace. For more information, please consult:

http://www.tbs-sct.gc.ca/ee/eng/accommodation/accommodation.html

Your views matter. If you have other suggestions, please pass them on to us.

Contact the Federal Public Service Job Accommodation Network for Employees with Disabilities.

Toll-free: 1 888 271-6378
TTY: 613 957-8657

Annex – Acceptable Words To Use When Referring to Someone with a Disability

Exercise sensitivity and good judgement by always referring to the employee first, rather than the disability. Choose words that have no pejorative connotation. Expressions recommended by some 200 organizations representing or associated with Canadians with a disability include:

- Person with a disability
- Person who is blind, or person with a visual impairment
- Person with a physical disability, or person with a mobility impairment
- Person who is deaf, deafened, hard of hearing, or person with a hearing impairment
- Person who is unable to speak, or person with a speech impairment
- Person with a developmental disability
- Person with a learning disability
- Person with a psychiatric disability

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Treasury Board of Canada Secretariat

Établir un milieu de travail accueillant pour les employés handicapés

Canada

Remerciements

Des remerciements tout particuliers aux membres du Comité consultatif sur l'équité en emploi pour les personnes handicapées du SCT, qui ont contribué à l'élaboration du présent guide.

Merci également aux membres du Bureau de la condition des personnes handicapées, Développement des ressources humaines Canada, pour leurs commentaires et conseils judicieux à l'étape de la consultation.

La composante « recherche » de cette publication a été financée en partie par le Fonds d'intervention du Programme des mesures positives d'équité en emploi (PMPÉE), un programme du Conseil du Trésor.

Ce guide est disponible en médias substituts

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

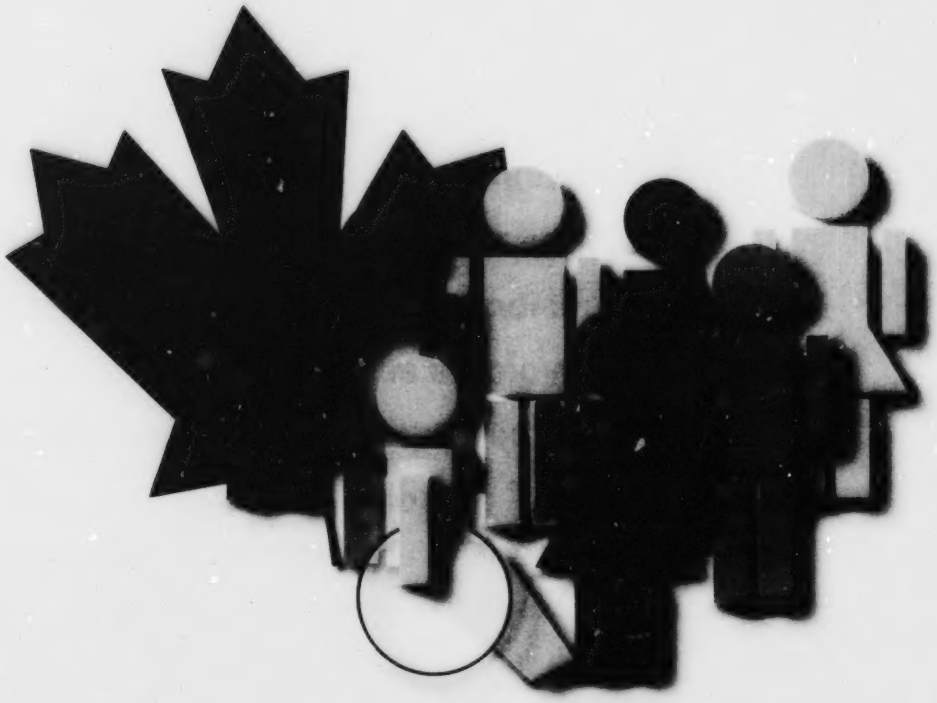
NDLR :

Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin avec une valeur de neutre.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada,
représentée par la présidente du Conseil du Trésor, 2000

Nº de catalogue BT 49-19/2000
ISBN 0-662-64672-X

Ce guide est également disponible sur Internet à l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/



Établir un milieu de travail accueillant pour les employés handicapés

Table des matières

1. **Introduction** 1
2. **Définition de personnes handicapées** 1
3. **Bien accueillir les employés handicapés** 2
4. **Consulter les employés handicapés** 2
5. **Communiquer avec les employés handicapés** 3
6. **Réseauter avec les employés handicapés** 4
7. **Suggestions d'inclusion en milieu de travail** 4
   a) Employé non voyant ou ayant un handicap visuel 4
   b) Employé sourd ou ayant une déficience auditive 5
   c) Employé ayant un handicap physique 6
   d) Employé ayant un trouble du développement ou d'ordre psychiatrique 7
   e) Employé ayant un handicap caché 7
8. **Aide additionnelle** 8

Annexe – Termes acceptables lorsqu'on fait allusion à une personne handicapée 9

Établir un milieu de travail accueillant pour les employés handicapés

1. Introduction

Il ne suffit plus de faire la bonne chose. Il faut s'assurer de la faire de la bonne façon. La fonction publique ne doit plus être qu'un endroit où on travaille. Elle doit aussi être un endroit qui reflète les gens qui la composent et les appuie dans leur mission.

Mel Cappe, greffier du Conseil privé
Tiré de « Vers un milieu de travail de premier choix »
Novembre 1999

Un milieu de travail qui reflète les gens qui le composent comprend nécessairement des personnes handicapées. Le présent guide propose quelques suggestions sur la façon d'inclure les personnes handicapées au milieu de travail, de manière à ce qu'elles s'y sentent bien accueillies et qu'elles y contribuent en tant que membre de l'équipe. Souhaitons que ce document soit l'élément déclencheur qui vous permettra de découvrir d'autres façons d'atteindre cet objectif.

Lorsqu'on travaille avec des personnes handicapées, il importe de se rappeler que des gens peuvent avoir un handicap commun, mais que chaque personne est un individu et doit être considérée comme tel. L'écoute active, la clarté de la communication et le respect de la personne sont les éléments clés pour arriver à créer un milieu de travail accueillant pour les personnes handicapées.

2. Définition de personnes handicapées

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* définit les personnes handicapées comme étant des personnes qui ont une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et

a) soit qu'elles considèrent qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi,

b) soit qu'elles pensent qu'elles risquent d'être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience.

La *Loi* inclut les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur milieu de travail.

3. Bien accueillir les employés handicapés

Bien accueillir un employé, c'est lui réserver un accueil cordial, faire preuve de professionnalisme et de courtoisie à son égard.

- Accueillez la personne avec respect.
- Appelez-la par son prénom si vous avez l'habitude d'agir ainsi avec vos collègues.
- Tendez-lui la main, si vous avez l'habitude de donner une poignée de main. De nombreuses personnes handicapées ont aussi cette habitude. Si la personne ne peut vous rendre ce geste, vous pouvez lui toucher la main ou l'épaule. (Abstenez-vous de lui tapoter la tête.)

4. Consulter les employés handicapés

Consulter les employés handicapés pour arriver à mieux comprendre leurs besoins de façon à ce qu'ils se sentent inclus. La Politique concernant les aménagements pour les employés handicapés exige de consulter les employés handicapés pour connaître leurs besoins et y répondre.

- Chaque personne a des besoins qui lui sont propres et qui peuvent évoluer au fil du temps. Il faut exercer un suivi pour s'assurer que leur inclusion et leur participation au milieu de travail sont continues.

5. Communiquer avec les employés handicapés

Le milieu de travail au sein de la fonction publique fédérale s'améliore grâce à la communication – présentations, explications, écoute, remue-méninges et discussions. Les employés handicapés participent à ces activités dans le cadre de leur travail quotidien. Faites preuve de courtoisie et de respect, par exemple :

- Mettez l'accent sur leurs habiletés et adaptez vos compétences en communication aux besoins de la personne.
- Demandez-leur quelle aide, le cas échéant, ils aimeraient obtenir et offrez-leur cette aide. Respectez le choix de la personne de faire preuve d'autonomie.
- Accordez aux employés handicapés tout le temps dont ils ont besoin pour faire ou dire les choses à leur rythme.
- Une expression comme « on se voit plus tard? » est acceptable dans le cas d'une personne non voyante, de même l'expression « avez-vous entendu parler de cela? » n'offensera pas la personne sourde.
- Parlez directement à la personne, même si elle est accompagnée d'un préposé.
- Demandez à la personne qui a un trouble grave de la parole de répéter ou d'épeler les mots clés, si vous n'avez pas compris ce qu'elle a dit.

6. Réseauter avec les employés handicapés

La création de réseaux améliore la vie au travail. N'oubliez pas d'inclure les personnes handicapées lorsque vous envisagez de réseauter ou à l'occasion d'activités et de discussions à l'extérieur du bureau. Par exemple :

- Informez-vous auprès de l'employé handicapé pour savoir ce dont il aurait besoin pour favoriser son inclusion et assurer sa participation.
- Offrez d'accompagner un collègue handicapé à une réunion ou une activité.
- Invitez un employé handicapé à prendre un café ou à partager un repas, en vous assurant que les installations sont totalement accessibles.

7. Suggestions d'inclusion en milieu de travail

Tous les employés devraient être en mesure de participer et de contribuer aux progrès de l'équipe de travail. L'environnement et les besoins d'accessibilité sont importants. Les endroits sombres ou bruyants font qu'il est difficile pour les personnes ayant un handicap visuel, un trouble de la parole ou un problème auditif de participer à une conversation. Adaptez les situations et les moyens de diffuser l'information aux besoins de tous et chacun.

Voici quelques suggestions pour répondre aux besoins des employés ayant des handicaps précis.

a) Employé non voyant ou ayant un handicap visuel

- Identifiez-vous et identifiez toute personne qui vous accompagne.
- Si vous vous êtes déjà rencontrés, dites dans quel contexte a eu lieu la rencontre pour stimuler la mémoire de la personne.

- Si vous vous adressez à une personne du groupe, nommez cette personne à qui vous vous adressez.
- Utilisez un ton de voix normal.
- Signalez que vous changez de place ou faites-lui savoir que la conversation a pris fin, le cas échéant.
- Éliminez tous les obstacles sur les trajets à emprunter.
- Décrivez les environs pour informer la personne des obstacles. Dites, par exemple : « À un mètre de vous, à droite, il y a une chaise »; « Il faut descendre une marche »; « La porte se trouve à votre droite »; « Devant vous, à gauche, attention aux obstacles ».
- Si vous offrez à la personne de lui servir de guide, demandez-lui de prendre votre bras juste au-dessus de votre coude et marchez à peu près un demi-pas devant elle. Puis écoutez ou demandez des instructions.
- S'il y a lieu, offrez-lui de lire des instructions écrites.
- Les chiens-guides sont en service et leur parler ou les flatter risque de les distraire.
- Planifiez suffisamment à l'avance pour avoir le temps de préparer les documents imprimés sur support de substitution (p. ex. braille, gros caractères, audiocassette ou disquette).

b) Employé sourd ou ayant une déficience auditive

- Si vous faites appel aux services d'un interprète gestuel, précisez quelle doit être la langue officielle (français ou anglais), en vous assurant que les exigences bilingues seront satisfaites, au besoin.
- Parlez clairement au rythme que pourra suivre l'interprète gestuel pour répondre aux besoins de la personne sourde et pour lui permettre également de communiquer avec l'interprète gestuel.

- Prenez des notes ou utilisez des gestes dans les discussions individuelles.
- Placez-vous devant la personne pour faciliter la lecture labiale. Ne placez ni vos mains ni aucun autre objet devant votre bouche quand vous parlez.
- Parlez clairement, lentement et directement à la personne, non à l'interprète.
- Réduisez ou éliminez les bruits de fond qui dérangent (p. ex. coups de crayons sur la table ou froissements de papier) puisque les dispositifs d'amplification du son sont très sensibles aux bruits ambiants. Discutez dans un endroit calme ou déplacez-vous vers un endroit plus tranquille pour faciliter la communication.

c) Employé ayant un handicap physique

- Réaménagez le mobilier ou les objets d'une pièce pour tenir compte des fauteuils roulants, des fauteuils tricycles et autres aides à la mobilité.
- Évitez de vous pencher sur les aides à la mobilité d'une personne.
- Soyez bien informé de ce qui est accessible aux personnes à mobilité réduite qui utilisent des aides à la mobilité et de ce qui ne l'est pas.
- Ne poussez le fauteuil roulant manuel d'une personne que si elle vous en fait la demande.
- Donnez les directions, incluant la distance et les obstacles physiques. (Par exemple, vous pourriez indiquer un endroit situé à 20 mètres de distance ou mentionner qu'il y a des marches, une bordure ou une courbe accentuée devant.)

d) Employé ayant un trouble du développement ou d'ordre psychiatrique

- Apprenez à connaître la personne de façon à l'inclure socialement ou à l'intégrer à l'organisation.
- Au besoin, offrez-lui de l'aide et des conseils.
- Répétez l'information s'il y a lieu.
- Parlez directement à la personne et faites de l'écoute active.

e) Employé ayant un handicap caché

Certains handicaps peuvent être non apparents aux yeux des autres. En effet, une personne qui manifeste des symptômes d'intolérance au milieu pourrait avoir une réaction au parfum ou aux produits de nettoyage. Des restrictions alimentaires précises pourraient s'appliquer dans le cas de la personne diabétique, par exemple, ou de certaines personnes qui pourraient avoir de graves réactions à certains aliments, notamment les fruits de mer ou les noix. Chez d'autres personnes, il se peut que ce soit un trouble déficitaire de l'attention que l'on a diagnostiqué. Enfin, lorsqu'un employé identifie un besoin, demandez-lui comment il est possible d'adapter l'environnement ou l'approche de communication pour assurer son inclusion.

8. Aide additionnelle

La page Web du Réseau d'aménagement pour les employés handicapés de la fonction publique fédérale (RAEH-FPF) fournit des liens directs à diverses politiques et publications sur les mesures d'adaptation du milieu de travail pour les personnes handicapées. Vous pouvez consulter le site à l'adresse suivante :

http://www.tbs-sct.gc.ca/ee/fr/amenagement/amenagement.html

Vos points de vue comptent. Si vous avez des suggestions, n'hésitez pas à nous en faire part.

Pour communiquer avec le Réseau d'aménagement pour les employés handicapés de la fonction publique fédérale, faites le :

Sans frais : 1 888 271-6378
ATS : 613 957-8657

Annexe – Termes acceptables lorsqu'on fait allusion à une personne handicapée

Faites preuve de sensibilité et de jugement en vous référant à l'employé d'abord, plutôt qu'à son handicap. Choisissez des termes neutres. Voici des exemples d'expressions recommandées par quelque 200 organisations qui représentent des Canadiens ou des Canadiennes ayant un handicap, ou qui leur sont associées :

- Personne handicapée
- Personne non voyante ou ayant une déficience visuelle
- Personne handicapée physiquement ou ayant une mobilité réduite
- Personne sourde, malentendante ou ayant une déficience auditive
- Personne incapable de parler ou ayant un trouble du langage
- Personne ayant un trouble du développement
- Personne ayant un trouble de l'apprentissage
- Personne ayant un trouble d'ordre psychiatrique